

Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Generasi Z Dalam Menggunakan Sistem Pembayaran E-Wallet

Dita Anjani¹, Husni Awali², Dwi Novaria Misidawati³

^{1,2,3}Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Pekalongan

Email: ditaanjani@mhs.iainpekalongan.ac.id¹, husni.awali@iainpekalongan.ac.id², dwi.novaria.misidawati@iainpekalongan.ac.id³

ABSTRAK: Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan faktor-faktor yang mempengaruhi minat generasi z dalam menggunakan sistem pembayaran e-wallet. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan cara wawancara, serta data sekunder yang berasal dari publikasi artikel jurnal ilmiah, hasil penelitian-penelitian sebelumnya maupun sumber referensi lain yang relevan dengan hal yang diteliti misalnya dari website/aplikasi penyedia jasa e-wallet. Hasil penelitian menemukan bahwa banyak faktor yang mempengaruhi minat Generasi Z melakukan dalam menggunakan sistem pembayaran E-Wallet, diantaranya yaitu: adanya promo, kemudahan penggunaan, fitur layanan, keamanan, dan iklan dari produk digital wallet tersebut.

Kata kunci: Generasi Z, Pembayaran, dan E-Wallet

ABSTRACT: This study aims to describe the factors that influence millennial youth's interest in using the e-wallet payment system by finding the dominant factor. This study uses a qualitative approach by means of interviews, and secondary data originating from the publication of scientific journal articles, the results of previous studies and other reference sources relevant to the matter being studied, for example from the website/application of an e-wallet service provider. The results of the study found that many factors influenced people to make the transition from conventional to digital transactions, including: promos, ease of use, service features, security, and advertisements for the digital wallet product.

Keywords: Generation Z, Payments, and E-Wallet

1. PENDAHULUAN

Di era globalisasi saat ini, kehidupan manusia tidak terlepas dari meningkatnya penggunaan teknologi di tengah persaingan global. Kehadiran internet berdampak pada percepatan arus globalisasi dan penyebaran informasi tanpa batas ke seluruh dunia. Selain itu, teknologi juga mengalami perkembangan yang pesat dalam segala aspek kehidupan manusia (Kustono et al., 2020) salah satunya dalam bidang ekonomi dan keuangan. FinTech (Financial Technology) merupakan salah satu jenis layanan keuangan yang berkembang pesat dalam beberapa tahun terakhir Fintech pembayaran merupakan salah satu jenis fintech yang paling banyak digunakan saat ini, yang salah satu produknya berupa dompet digital atau electronic wallet (Kusumawardhani & Purnaningrum, 2021).

Sistem pembayaran adalah sistem yang terdiri dari metode untuk mentransfer dana dari penjual ke pembeli untuk memenuhi kewajiban yang timbul dari kegiatan ekonomi. Konsep 'uang' sebagai alat tukar atau perantara dalam komoditas, jasa, dan transaksi keuangan lahir bersamaan dengan Sistem Pembayaran. Sistem Pembayaran ialah sistem yang mencakup pada mekanisme yang dipakai untuk melaksanakan pemindahan dana dari penjual ke pembeli, yang bertujuan guna memenuhi suatu

keajiban dari suatu kegiatan ekonomi. Sistem Pembayaran lahir bersamaan dengan lahirnya konsep 'uang' sebagai media pertukaran (medium of change) atau intermediary pada transaksi barang, jasa dan keuangan. (Prameswari et al., 2022).

Uang memiliki fungsi yang sangat besar dalam kehidupan sehari-hari. Layaknya fungsi uang sebagai alat pembayaran dalam transaksi ekonomi, uang tidak terlepas dari proses transaksi ekonomi di setiap negara. Uang juga dapat dikatakan sebagai indikator penting dalam perekonomian suatu negara (Fauzie, n.d.). Pada prinsipnya, kini sistem pembayaran memiliki 2 jenis yaitu, sistem pembayaran tunai dan non tunai (Nawawi, 2020). Di Indonesia otoritas keuangan Sentral baru menerbitkan izin untuk uang elektronik begitu juga dengan Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia yang mengeluarkan fatwa tentang kebolehan uang elektronik (Mulvi Aulia, 2021).

E-Wallet muncul menawarkan lebih banyak kemudahan dengan teknologi terkini yang dapat diakses oleh semua kalangan. Kebanyakan dari pengguna memanfaatkan aplikasi e-wallet untuk keperluan seperti pengiriman makanan online, pemesanan transportasi online, dan belanja online (Damayanti et al., 2021). Penggunaan E-Wallet ini sangat diminati kalangan muda khususnya mahasiswa. Menurut penelitian dari Director Customer Experience Ipsos Indonesia, 68% pengguna E-Wallet adalah kalangan muda dikarenakan tingkat produktivitasnya jauh lebih aktif dibanding kalangan lain (Nadhilah et al., 2021). Di mana mahasiswa saat ini identik dengan lifestyle yang *up to date*, sehingga dapat dikatakan bahwa mereka merupakan konsumen yang banyak melakukan aktifitas jual-beli di pasaran. Perkembangan teknologi khususnya pada Fintech membuat mahasiswa mulai beralih pada produk tersebut dalam melakukan transaksi perbelanjaan (Nawawi, 2020).

Dengan semakin berkembang dan canggihnya teknologi yang ada didukung pada saat pandemi covid 19 membuat masyarakat terbiasa memanfaatkan teknologi untuk membantu dalam kegiatan sehari-hari (Fadhilah et al., 2021). Setelah pandemi Covid-19, jumlah pengguna digital wallet semakin meningkat karena masyarakat harus menghindari kontak fisik sehingga lebih banyak melakukan transaksi secara digital. Terbukti dari diagram berikut ini yang menggambarkan peningkatan penggunaan e wallet pada tahun 2021.

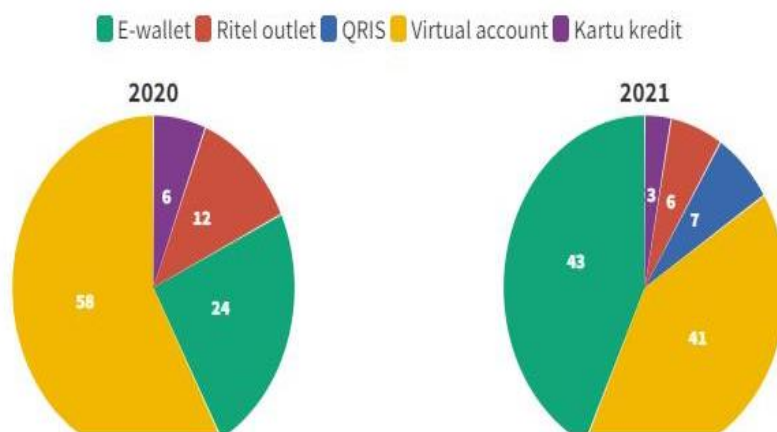


Diagram 1. Tren penggunaan alat bayar digital 2020-2021

Dengan adanya peningkatan penggunaan e-wallet di tahun 2021 yang ada dalam latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk meneliti faktor apa sajakah yang menjadi dorongan para mahasiswa khususnya studi dikalangan mahasiswa IAIN Pekalongan dalam minat menggunakan e-wallet.

Minat konsumen adalah salah satu aspek psikologis yang memiliki impact cukup besar terhadap perilaku konsumen dan minat juga merupakan sumber motivasi yang

akan mengarahkan seorang dalam melakukan sesuatu apa yang mereka butuhkan (Prameswari et al., 2022). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui perkembangan E-wallet di Indonesia dan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi minat generasi Z dalam menggunakan sistem pembayaran e-wallet. Adapun manfaat dari penelitian ini antara lain : (1) Diharapkan dapat menambah wawasan tentang E-wallet kepada generasi Z serta masyarakat sehingga tertarik untuk menggunakan E-wallet sebagai sistem pembayarannya, dan (2) Sebagai masukan bagi penyedia layanan e wallet agar menjadi lebih baik. Pembahasan dalam artikel ini adalah perkembangan E-wallet di Indonesia dan faktor-faktor yang mempengaruhi minat generasi dalam menggunakan e wallet, mulai dari faktor yang terkuat hingga terlemah.

2. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan cara wawancara. Penelitian ini menggunakan data sekunder yang berasal dari publikasi artikel jurnal ilmiah, hasil penelitian-penelitian sebelumnya maupun sumber referensi lain yang relevan dengan hal yang diteliti misalnya dari website/aplikasi penyedia jasa e-wallet, yakni: <https://shopeepay.co.id/>, www.dana.id, dan <https://gopay.co.id>. Analisis data menggunakan teknik analisis naratif seperti menarasikan hasil wawancara dan analisis konten yaitu analisis pemahaman terhadap substansi dari sumber pustaka yang digunakan dalam penelitian untuk menghasilkan kajian tentang topik yang dibahas serta dalam menarik kesimpulan agar mendapatkan penjelasan mengenai hal yang coba diteliti. Analisis data ini bertujuan untuk mencari makna dibalik data yang melalui pengakuan subyek pelakunya (Siyoto, 2015).

Metode Penelitian ini dilakukan pada tanggal 28 Maret – 10 April 2022 di Kampus 1 dan 2 IAIN Pekalongan, serta melalui aplikasi WhatsApp. Penggunaan yang menjadi salah satu indikatornya bahwa mereka adalah generasi Z dan yang telah memiliki E-wallet. Informan dari penelitian ini terdiri sepuluh orang yang semuanya berstatus mahasiswa/i, dan terdiri atas delapan mahasiswi dan dua mahasiswa dan berusia antara 19 sampai 22 tahun. Mereka berasal dari Fakultas yang berbeda, yakni Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI), Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK), dan Fakultas Syariah (Fasya).

Dalam penelitian ini data primer diperoleh melalui teknik wawancara mendalam (*in-depth interview*). Teknik *in-depth interview* digunakan untuk memperoleh data tentang pengetahuan mahasiswa terkait e- wallet dan mengapa mereka menggunakan e-wallet dalam bertransaksi. Analisis data dimulai dengan membaca keseluruhan data yang diperoleh dari data primer (*in-depth interview*) dan data sekunder (jurnal penelitian, layanan website/aplikasi penyedia data e- wallet). Dilanjutkan dengan mendeteksi faktor-faktor yang mempengaruhi minat remaja millennial dalam menggunakan e wallet. Selanjutnya, data tersebut lalu dinarasikan, diinterpretasi, dan dimaknai.

Etika dalam penelitian ini terbagi atas tiga tahap. Tahap pertama, pra lapangan, mengidentifikasi calon informan yang sesuai. Tahap kedua, saat di berada lapangan. Tahap ini meliputi tiga aspek, yakni menjelaskan kepada informan tentang maksud, tujuan, dan manfaat penelitian ini; meminta kesediaan prospektif informan untuk diwawancarai; dan hanya jika mereka bersedia untuk diwawancarai, maka akan dilanjutkan dengan meminta izin untuk merekam wawancara. Semua informan memberikan izinnnya untuk diwawancarai. Berikut adalah data informannya :

Tabel. 1 Data Informan pengguna dompet digital pada mahasiswa IAIN Pekalongan					
No.	Nama Informan	Umur	Jenis Kelamin	Fakultas	Dompet digital yang digunakan
1	Indah Permatasari	21	Perempuan	FEBI	DANA dan ShopeePay

2	Karisma Vira Noviana	20	Perempuan	FEBI	DANA dan ShopeePay
3	Siti Nur Kholifah	20	Perempuan	FEBI	DANA dan ShopeePay
4	Siti Nur Alviani	22	Perempuan	FTIK	GO-PAY dan ShopeePay
5	Iga Yuliani	19	Perempuan	FTIK	DANA dan ShopeePay
6	Dika Setiawan	22	Laki-laki	FASYA	DANA dan ShopeePay
7	Abdul Ghofar Fahmi	21	Laki-laki	FASYA	DANA
8	Wasilatul Farkhaniyah	22	Perempuan	FEBI	DANA
9	Nila Izzal Muna	20	Perempuan	FEBI	DANA
10	Frida Nisrina Aulia	19	Perempuan	FEBI	DANA

Sumber : Dari hasil wawancara terhadap informan

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 E-Wallet di Indonesia

E-wallet atau dompet elektronik merupakan sebuah layanan elektronik berupa program perangkat lunak (aplikasi) yang berupa alat pembayaran digital yang digunakan melalui media elektronik berupa server based yang bisa diakses dan digunakan melalui smartphone (Julia Anrepa, 2021). Sedangkan *Forrester Research*, sebuah perusahaan riset pasar Amerika, mendefinisikan pembayaran dompet digital sebagai pembayaran non-tunai yang memungkinkan pelanggan membeli menggunakan smartphone atau perangkat lain mereka dengan bertindak sebagai dompet elektronik, mendigitalkan informasi pembayaran (Bella & Efendi, 2021).

Berdasarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/17/PBI/2016 tentang penyelenggara e-money, terdapat 15 bank dan 38 perusahaan teknologi dan komunikasi yang masuk dalam daftar penyelenggara e-money per tanggal 11 November 2020 (Nawawi, 2020). Contoh dari e-wallet sendiri seperti Go-Pay, OVO, DANA, Paytren, LinkAja, Jenius, iSaku, Sakuku, ShopeePay, dan lain sebagainya.

Setidaknya ada enam keunggulan utama e-wallet bagi pelanggan, antara lain: (1) E-wallet adalah pembayaran digital untuk transaksi yang lebih aman, tanpa uang tunai, dan efisien; (2) Kemudahan pelacakan transaksi untuk memantau pengeluaran pengguna karena menyediakan catatan untuk setiap transaksi; (3) E-wallet menyediakan sistem isi ulang tunai yang mudah digunakan menggunakan uang tunai, kartu debit/kredit, dan transfer bank; (4) E-wallet didukung oleh sistem jaminan uang kembali oleh penyedia, oleh karena itu pengguna dapat melakukan proses pembayaran dengan percaya diri dengan fitur keamanan yang ditingkatkan; (5) E-wallet menyediakan proses pengiriman uang yang mencakup berbagai produk dan layanan, jaringan pembayaran e-wallet yang luas membuat pengalaman pengguna yang lebih baik untuk transaksi pembayaran; dan (6) Metode pembayaran E-wallet juga mendukung transfer dana *peer* yang memungkinkan pergerakan uang tunai yang lancar di antara pengguna sistem e-wallet (Bella & Efendi, 2021).

Indonesia telah memulai bertransaksi dengan E-Wallet sejak 10 tahun lalu. Provider telekomunikasi Telkomsel menjadi perintis E-Wallet yaitu dengan membuat layanan T-cash tahun 2007. Lima tahun setelahnya, provider XL dan Indosat meluncurkan aplikasi Dompetku dan XL Tunai. Salah satu perusahaan Indonesia, Gojek, memperkenalkan Gopay sebagai alat pembayaran dari Gojek pada 2016. Dengan segala strategi yang diberikan, Gopay dapat melewati pionir lama seperti T-Cash dan E-Money dari Bank Mandiri. Kemampuan Gojek dengan mampu mengikat konsumen dengan layanan dan jasa transportasinya, hal itu yang menjadi Gojek terus meningkat dari waktu ke waktu (Nadhilah et al., 2021)

Hampir seluruh provinsi di Indonesia telah tersentuh aplikasi digital wallet, meskipun ada beberapa provinsi yang tidak menggunakan kelima aplikasi tersebut

seperti Sulawesi Barat, tidak ada data penggunaan DOKU dan LinkAja serta Papua Barat yang tidak ada data mengenai pengguna aplikasi digital wallet secara keseluruhan. Selain itu ada juga beberapa provinsi yang sangat dominan dengan satu aplikasi, seperti Bengkulu dan Nusa Tenggara Timur dengan aplikasi DANA, Maluku dengan aplikasi LinkAja, dan Kepulauan Riau dengan aplikasi DOKU (Kusumawardhani & Purnaningrum, 2021). Seperti yang terdapat dalam diagram berikut ini :

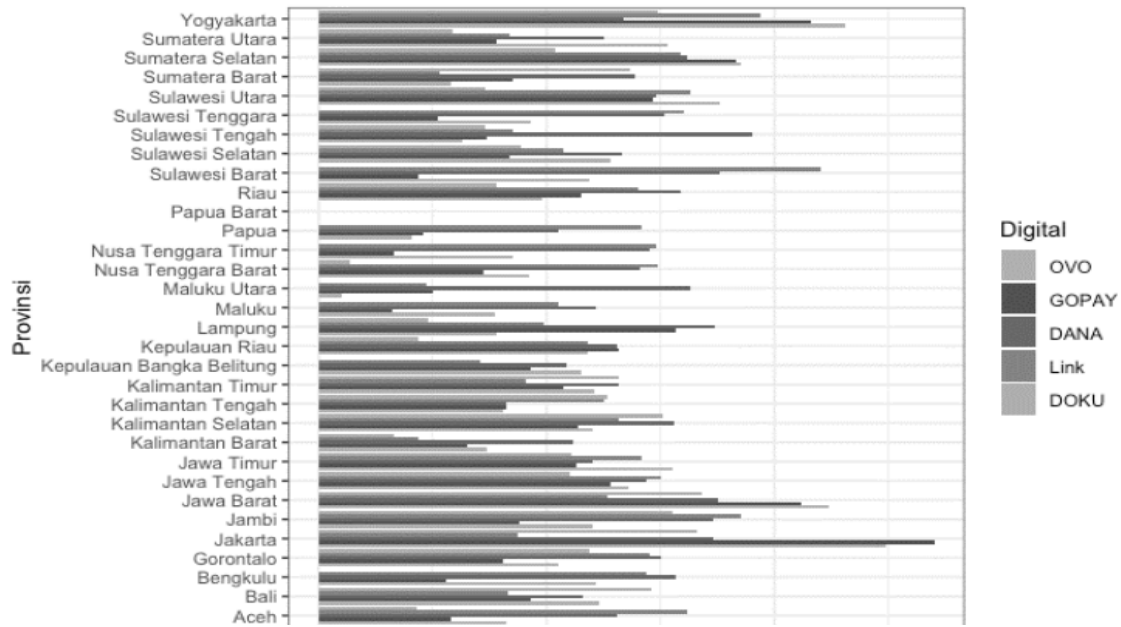


Diagram 2. Penyebaran Digital Wallet di Indonesia

Pada tahun 2014, pemerintah telah mencanangkan program GNNT (Gerakan Nasional Non Tunai) untuk meningkatkan penggunaan uang digital di Indonesia. Gubernur Bank Indonesia periode 2013-2018, Agus D.W. Martowaedjo mengatakan bahwa GNNT bertujuan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat menggunakan instrumen non tunai dan menciptakan *cashless society* khususnya dalam melakukan transaksi ekonominya (Fadhilah et al., 2021). GNNT juga diharapkan mampu meminimalisasi kendala dalam pembayaran tunai, seperti uang tidak diterima karena lusuh/sobek/tidak layak edar dan meningkatkan efisiensi saat transaksi di mana masyarakat tidak perlu membawa uang dalam jumlah besar. Dengan demikian, dapat meningkatkan efektivitas transaksi yaitu menghindari adanya kesalahan hitung atau human error.

Selama masa pandemi Covid-19 juga penggunaan terhadap digital wallet mengalami kemajuan yang sangat pesat karena didukung oleh pemerintah Indonesia yang ikut membantu sosialisasi dan penerapan digital wallet di bidang penyaluran dana Program Kartu Prakerja. Berdasarkan hal tersebut, persentase bisnis digital wallet di Indonesia juga mengalami peningkatan yang sangat signifikan, dari 7% di tahun 2018 menjadi 22% di tahun 2019 (Fadhilah et al., 2021).

Sebenarnya istilah Digital wallet sendiri bukan sebuah istilah baru di dunia teknologi keuangan, istilah ini sudah mulai terdengar sejak akhir tahun 2000-an. Tetapi manfaat dan pentingnya teknologi ini baru mendapat perhatian lebih setelah ponsel dan internet mengalami perkembangan yang sangat pesat. Pengguna digital wallet di Indonesia berasal dari berbagai generasi, mulai dari generasi X, Y, hingga generasi Z. Generasi X adalah mereka yang lahir diantara tahun 1965 dan 1980, mereka awalnya belum mengenal komputer hingga akhirnya menggunakan komputer di awal keluaran

nya. Generasi Y atau yang disebut dengan millenials adalah mereka yang lahir diantara tahun 1980 hingga awal 2000 an. Mereka sudah mengenal dan menggunakan teknologi dengan lebih luas, mereka juga mengalami beberapa perubahan teknologi dan era globalisasi. Sedangkan generasi Z adalah generasi yang lahir setelah tahun 1995 dan dapat dikatakan generasi yang sangat mengenal teknologi bahkan semenjak mereka lahir. Penggunaan digital wallet di Indonesia untuk generasi millenials dan generasi Z lebih banyak digunakan untuk kebutuhan transaksi pembayaran untuk transportasi dan jasa pesan antar makanan minuman online. Untuk penggunaan sebagai metode pembayaran transportasi online (Fadhilah et al., 2021).

3.2 Dampak Promosi Terhadap Minat Generasi Z Dalam Menggunakan Sistem Pembayaran E-Wallet

Berdasarkan hasil wawancara, faktor utama yang mempengaruhi minat generasi Z dalam menggunakan sistem pembayaran e-wallet adalah promosi. Didukung oleh penelitian lainnya (Nawawi, 2020) yang menyatakan ada tiga alasan mendasar mahasiswa menggunakan e-wallet sebagai metode pembayaran, yakni karena adanya promo yang ditawarkan, kenyamanan dalam bertransaksi, dan kemudahan dalam pengoperasiannya. Namun, untuk menarik minat orang menggunakan e-wallet, para penyedia jasa harus bekerja sama dengan beragam merchant, yang promo-promonya semakin menarik minat penggunaannya untuk menggunakan e-wallet dalam berbelanja.

Indah (21 tahun) menggunakan ShopeePay untuk membeli kuota/pulsa karena sering terdapat promo, berupa diskon dan *cashback*.



Gambar 1. Promo paket & pulsa shopeepay
Sumber : <https://promolist.id>

Berdasarkan Survei Jakpat, ShopeePay menjadi e-wallet paling favorit bagi konsumen di Indonesia untuk mencari beragam program promosi. Tercatat, persentasenya mencapai 75%. GoPay menyusul sebagai e-wallet yang disukai konsumen untuk mencari promosi. Persentasenya mencapai 66%. Selanjutnya, OVO berada di posisi ketiga dengan persentase 56% sebagai e-wallet incaran konsumen untuk mengejar program promosi. Kemudian, LinkAja dan DANA bersaing ketat di posisi keempat dan kelima dengan memiliki persentase masing-masing 49% dan 42%. Laporan ini juga menunjukkan bahwa e-wallet cukup diminati oleh konsumen di Indonesia karena adanya sejumlah keuntungan. Mulai dari promosi, cashback, diskon, hingga kemudahan dalam menggunakan fitur paylater. Survei ini dilakukan terhadap 2.292 responden di 25 provinsi Indonesia pada 9 April-28 Juni 2021 melalui aplikasi Jakpat. Survei ini memiliki tingkat margin of error di bawah 3% (Annur, 2021).

ShopeePay sangat aktif dalam menawarkan berbagai macam program promo dan diskon, sehingga sangat menarik konsumen terutama bagi para ibu-ibu untuk menggunakannya. ShopeePay juga multifungsi, selain dapat digunakan untuk

transaksi online melalui website belanja Shopee yang kini merupakan platform e-commerce terpopuler dan terbesar di Indonesia. ShopeePay juga dapat digunakan untuk pembayaran offline di berbagai gerai. Sehingga sangat disukai konsumen dan paling banyak digunakan (Husaini, 2020).

3.3 Dampak Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Generasi Z Dalam Menggunakan Sistem Pembayaran E-Wallet

Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kemudahan dalam penggunaan merupakan salah satu faktor yang membuat Generasi Z tertarik dan berminat dalam menggunakan E-Wallet. Siti (22 tahun) menggunakan E-wallet GO-PAY dikarenakan mudah dalam menggunakannya ketika membayar di aplikasi GO-JEK dan Tokopedia. Dari penelitian yang GO-JEK lakukan, mudah digunakan adalah salah satu alasan utama mengapa pengguna GO-JEK memilih GO-PAY sebagai metode pembayaran (Gojek, 2017). Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian lainnya yang menyatakan bahwa, faktor seperti kemudahan penggunaan, keamanan, kredibilitas, dan penawaran untuk memiliki diskusi yang lebih spesifik menjadi faktor GO-PAY yang dibuat GOJEK mempengaruhi konsumen untuk menggunakan digital wallet tersebut sebagai alat pembayaran dalam transaksi nya (Fadhilah et al., 2021).



Gambar 2. Kemudahan Top Up GO-PAY
Sumber : <https://www.gojek.com>



Gambar 3. Kemudahan transfer GO-PAY
Sumber : <https://www.gojek.com>

Dalam menggunakan e-wallet, mahasiswa tidak saja merasakan kenyamanan dalam berbelanja, tapi juga kenyamanan dalam pembayaran karena dapat dilakukan dimana saja selama pengguna terhubung dengan internet. Berbagai kemudahan yang

ditawarkan oleh e-wallet salah satunya adalah tampilan aplikasi yang sederhana yang membuat banyak pengguna dapat memahami cara (Nawawi, 2020).

Kemudahan yang diberikan E-Wallet juga menjadi alasan seseorang menggunakan produk tertentu. Mahasiswa lebih suka menyelesaikan suatu hal atau kegiatan dengan ringkas dan cepat. Hanya dengan satu gadget dan satu aplikasi, mahasiswa dapat menentukan keputusan tercepat untuk menyelesaikan hal-hal tersebut (Nadhilah et al., 2021).

3.4 Dampak Fitur Layanan Terhadap Minat Generasi Z Dalam Menggunakan Sistem Pembayaran E-Wallet

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa banyaknya fitur layanan yang tersedia akan meningkatkan minat Generasi Z dalam menggunakan dompet digital. Banyak informan yang menggunakan dompet digital DANA sebagai sarana untuk transfer uang. Abdul (21 tahun) menyampaikan transfer antar DANA tidak ada batasan nominal dan tidak dikenakan biaya admin. Menurut Dika (22 tahun) Generasi Z yang tidak tertarik menggunakan e wallet bisa dikatakan tertinggal, karena mereka tidak memiliki sarana untuk mentransfer uang dengan bertransaksi online yang sangat mudah yaitu dengan mendaftar melalui aplikasi di gawai masing-masing tanpa harus memakai ATM atau bertransaksi di mesin ATM. Sehingga Frida (19 tahun) merekomendasikan bagi yang tidak punya ATM dapat transfer bank melalui DANA, karena biaya admin nya lebih murah dan praktis.

Agar dapat menggunakan fitur berikut, pengguna DANA perlu mengubah akun DANA biasa menjadi premium. Caranya sebagai berikut : (1) Buka aplikasi DANA, (2) Tap Saya, (3) Tap Verifikasi Akun Saya, (4) Foto eKTP, (5) Selfie di tempat terang, pastikan wajah terlihat jelas, (6) Pastikan data kamu sesuai eKTP & submit, 7) Verifikasi DANA Premium berhasil.



Gambar 4. Fitur Layanan DANA

Sumber : <https://jakpusnews.pikiran-rakyat.com>

Hal ini memberi arti bahwa fitur layanan memiliki daya tarik tersendiri serta dapat menarik minat konsumen. Adapun fitur layanan yang disediakan ketika melakukan transaksi pembayaran DANA sangat mudah di akses oleh konsumen kapan pun dan di mana pun konsumen berada jika ingin bertransaksi, maka dari itu hal ini akan menaikkan minat penggunaan ulang konsumennya (Prameswari et al., 2022).

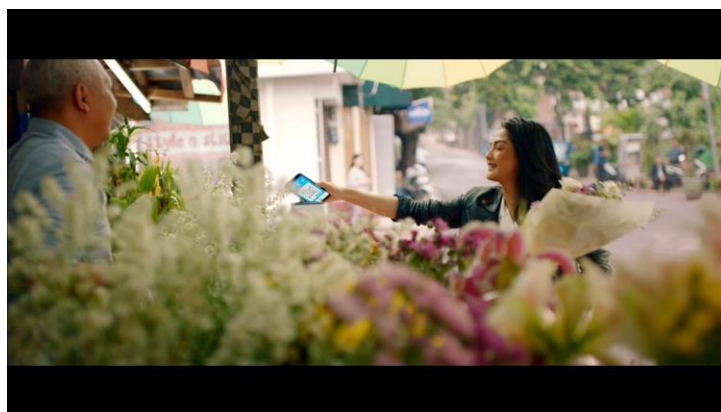
3.5 Dampak Keamanan Terhadap Minat Generasi Z Dalam Menggunakan Sistem Pembayaran E-Wallet

Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keamanan juga merupakan salah satu faktor yang membuat Generasi Z tertarik dan berminat dalam menggunakan E-Wallet. Adapun dengan adanya sistem verifikasi pada keamanan membuat konsumen merasa dilindungi atas keamanan informasi data diri ketika menggunakan E-Wallet. Seperti yang disampaikan Ghofar (21 tahun), bahwa keamanan di E-Wallet DANA terjamin karena ada DANA Protection, sehingga saldo DANA dan kartu kredit atau kartu debit yang tersimpan akan lebih terjamin keamanannya. Selain itu, Siti E-Wallet (22 tahun) sebagai pengguna GoPay merasa aman, karena GoPay selalu berkomitmen untuk meningkatkan fitur keamanan layanannya agar pengguna semakin nyaman saat bertransaksi dengan GoPay. Salah satunya adalah dengan meluncurkan fitur sidik jari dan verifikasi wajah untuk memvalidasi setiap transaksi GoPay selain PIN. Layanan GoPay juga aman karena sudah dilengkapi dengan panduan, inovasi teknologi terkini, program Jaminan Saldo Kembali, dan sertifikasi berstandar internasional (GoPay, 2022). Begitu pula dengan ShopeePay yang telah memperkuat keamanannya dengan menghadirkan fitur rekognisi wajah dan sidik jari.

Berdasarkan penelitian dari Alif (2021), secara umum tingkat kesadaran keamanan pengguna E-Wallet di Indonesia dapat dikatakan sudah cukup baik dengan beberapa peluang peningkatan di sisi pengetahuan, sikap, dan perilaku, utamanya yang terkait dengan area fokus PIN/Password, software, dan internet yang masih lebih rendah jika dibandingkan area fokus hardware.

3.6 Dampak Iklan Terhadap Minat Generasi Z Dalam Menggunakan Sistem Pembayaran E-Wallet

Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa iklan merupakan salah satu faktor yang membuat Generasi Z tertarik dan berminat dalam menggunakan E-Wallet. Ghofar (21 tahun) menyampaikan sering melihat iklan DANA di Youtube dan menurutnya iklan DANA dapat membuat masyarakat tertarik karena simple dalam penyampaian dan menarik isi iklan nya.



Gambar 5. Iklan DANA
Sumber : Youtube DANA Indonesia

Iklan merupakan cara agar suatu produk dapat diketahui oleh konsumen. Di era sekarang ini, iklan dapat ditayangkan di berbagai media. Pada awal pembuatan aplikasi e-wallet, perusahaan penyedia layanan tersebut mulai memperkenalkan produk mereka melalui iklan di beragam media dan menjadi sumber informasi bagi mahasiswa. Bagi mahasiswa, iklan merupakan sumber informasi tentang e-wallet, mulai dari iklan di media sosial, televisi, hingga aplikasi transportasi online (Nawawi, 2020).

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang berdasarkan judul ini maka peneliti menemukan bahwa banyak faktor yang mempengaruhi minat Generasi Z melakukan dalam menggunakan sistem pembayaran E-Wallet, diantaranya yaitu: adanya promo, kemudahan penggunaan, fitur layanan, keamanan, dan iklan dari produk digital wallet tersebut. Hampir seluruh provinsi di Indonesia telah tersentuh aplikasi digital wallet (DOKU, LinkAja, DANA, GOPAY, dan OVO), meskipun ada beberapa provinsi yang tidak menggunakan kelima aplikasi tersebut.

Pengguna e-wallet meningkat pesat dan banyak digunakan oleh berbagai kalangan, termasuk mahasiswa Generasi Z. Meskipun penyedia layanan e-wallet menawarkan berbagai macam produk, tidak semuanya digunakan oleh Generasi Z. Teknologi baru yang tersedia untuk Generasi Z, seperti dompet elektronik populer, lebih mungkin digunakan oleh mereka. E-wallet adalah metode transaksi pembayaran digital yang mencakup fitur-fitur seperti isi ulang saldo, pembayaran tagihan, transfer antar bank, penarikan uang, dan lain sebagainya. Penggunaan digital wallet masih didominasi untuk melakukan pembayaran transaksi transportasi online, pembelian melalui e-commerce, dan jasa pesan antar makanan minuman.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka diajukan beberapa saran yaitu: diharapkan kepada pihak E-Wallet dapat menjaga kepercayaan pengguna serta senantiasa meningkatkan fitur yang lebih canggih lagi. Bagi para produsen/penjual untuk menyediakan pembayaran non tunai sebagai metode pembayaran, yaitu dengan QRIS agar lebih efisien. Terakhir bagi peneliti selanjutnya diharapkan untuk dapat menambah jumlah responden serta meneliti perkembangan fitur dari E-Wallet yang akan datang.

5. DAFTAR PUSTAKA

- [1] Alif, M. S., & Pratama, A. R. (2021). Analisis Kesadaran Keamanan di Kalangan Pengguna E-Wallet di Indonesia. *Automata*, 2(1). <https://journal.uii.ac.id/AUTOMATA/article/view/17279>
- [2] Annur, C. M. (2021). *ShopeePay Jadi E-Wallet Paling Favorit Konsumen untuk Kejar Promo*. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/09/06/shopeepay-jadi-e-wallet-paling-favorit-konsumen-untuk-kejar-promo>
- [3] Bella, F. I., & Efendi, N. F. (2021). Strengthening the Islamic Digital Payment System Through Sharia Electronic Wallet (E-Wallet). *El Dinar*, 9(2), 94–107. <https://doi.org/10.18860/ed.v9i2.11451>
- [4] Damayanti, S. L., Yani, Y., & Afrianty, N. (2021). *Minat Menggunakan E-Wallet pada Generasi Milenial dengan Pendekatan UTAUT (Unified Theory of Acceptance Use of Technology) milenialdimana generasi milenial ini sudah melek akan teknologi serta sudah terbiasa salah satunya menggunakan model UTAUT (Unifi. 6(1), 63–74.*
- [5] Fadhilah, J., Layyinna, C. A. A., Khatami, R., & Fitroh, F. (2021). Pemanfaatan Teknologi Digital Wallet Sebagai Solusi Alternatif Pembayaran Modern: Literature Review. *Journal of Computer Science and Engineering (JCSE)*, 2(2), 89–97. <https://doi.org/10.36596/jcse.v2i2.219>
- [6] Fauzie, S. (n.d.). *Analisis Dampak Pembayaran Non Tunai Terhadap Jumlah Uang Yang Beredar Di Indonesia*. 610–621.

- [7] Gojek. (2017). *Kemudahan Transaksi dengan GO-PAY*. <https://www.gojek.com/blog/gojek/kemudahan-transaksi-dengan-go-pay/>
- [8] GoPay. (2022). *Transaksi Aman Bebas Khawatir dengan GoPay*. <https://gopay.co.id/id/transaksi-aman>
- [9] Husaini, A. (2020). *Snapcart survei penggunaan e-wallet oleh konsumen, ini dia urutan penguasanya*. <https://keuangan.kontan.co.id/news/snapcart-survei-penggunaan-e-wallet-oleh-konsumen-ini-dia-urutan-penguasanya>
- [10] Julia Anrepa, S. (2021). *The Impact of Using E-Wallet On The Interest of Saving In Sharia Banking Towards Students In Yogyakarta*.
- [11] Kustono, A. S., Nanggala, A. Y. A., & Mas'ud, I. (2020). Determinants of the Use of E-Wallet for Transaction Payment among College Students. *Journal of Economics, Business, & Accountancy Ventura*, 23(1), 85–95. <https://doi.org/10.14414/jebav.v23i1.2245>
- [12] Kusumawardhani, D. A., & Purnaningrum, E. (2021). Penyebaran pengguna digital wallet di indonesia berdasarkan google trends analytics Distribution of digital wallet users in indonesia based on google trends analytics. *Inovasi: Jurnal Ekonomi Keuangan Dan Manajemen*, 17(2), 377–385.
- [13] Mulvi Aulia. (2021). Uang Elektronik, Uang Digital (Cryptocurrency) Dan Fatwa Dsn-Mui No.116 Tentang Uang Elektronik. *Al-Mizan: Jurnal Hukum Dan Ekonomi Islam*, 5(1), 15–32. <https://doi.org/10.33511/almizan.v5n1.15-32>
- [14] Nadhilah, P., Jatikusumo, R. I., & Permana, E. (2021). Efektifitas Penggunaan E-Wallet Dikalangan Mahasiswa Dalam Proses Menentukan Keputusan Pembelian. *JEMMA (Journal of Economic, Management and Accounting)*, 4(2), 128. <https://doi.org/10.35914/jemma.v4i2.725>
- [15] Nawawi, H. H. (2020). Penggunaan E-wallet di Kalangan Mahasiswa. *Emik*, 3(2), 189–205. <https://doi.org/10.46918/emik.v3i2.697>
- [16] Prameswari, A., Hsb, D. N., & Bayani, L. N. (2022). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Mahasiswa UINSU Medan Dalam Menggunakan Sistem Pembayaran E- Wallet Pendahuluan Semenjak virus Covid-19 mewabah di Indonesia . Segala macam aktivitas masyarakat harus dibatasi untuk menekan penyebaran virus C. 4*, 60–70.
- [17] Siyoto, S. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian* (Ayup (ed.); Cetakan 1). Literasi Media Publishing.